

Pioneering for You

wilo

Informações para instaladores e operadores de AVAC

ASSISTÊNCIA TÉCNICA WILO UMA FORTE PARCERIA.

Descubra todo o
conteúdo online em
[www.wilo.com/pt/pt/
Assistência/](http://www.wilo.com/pt/pt/Assistência/)



**SEJA QUAL FOR O SEU CAMINHO:
NÓS IREMOS CONSIGO.**



A OFERTA DE SERVIÇOS WILO

Versátil e individualmente acessível.

Com a Wilo como seu parceiro, não só pode ter a certeza de escolher soluções de produtos de alta qualidade, mas também de beneficiar de um pacote de serviços bem pensado, abrangente e sem preocupações. Colaboramos para desenvolver um conceito de serviço adaptado às suas necessidades individuais; com a nossa experiência e assessoria personalizada, asseguramos que o funcionamento dos seus sistemas sejam o mais eficientes, fiáveis e económicos possível.

Enquanto isso, os nossos técnicos qualificados estão prontos para ajudá-lo com um suporte rápido, fiável e pontual.

Nós chamamos a isso: Pionering for You.



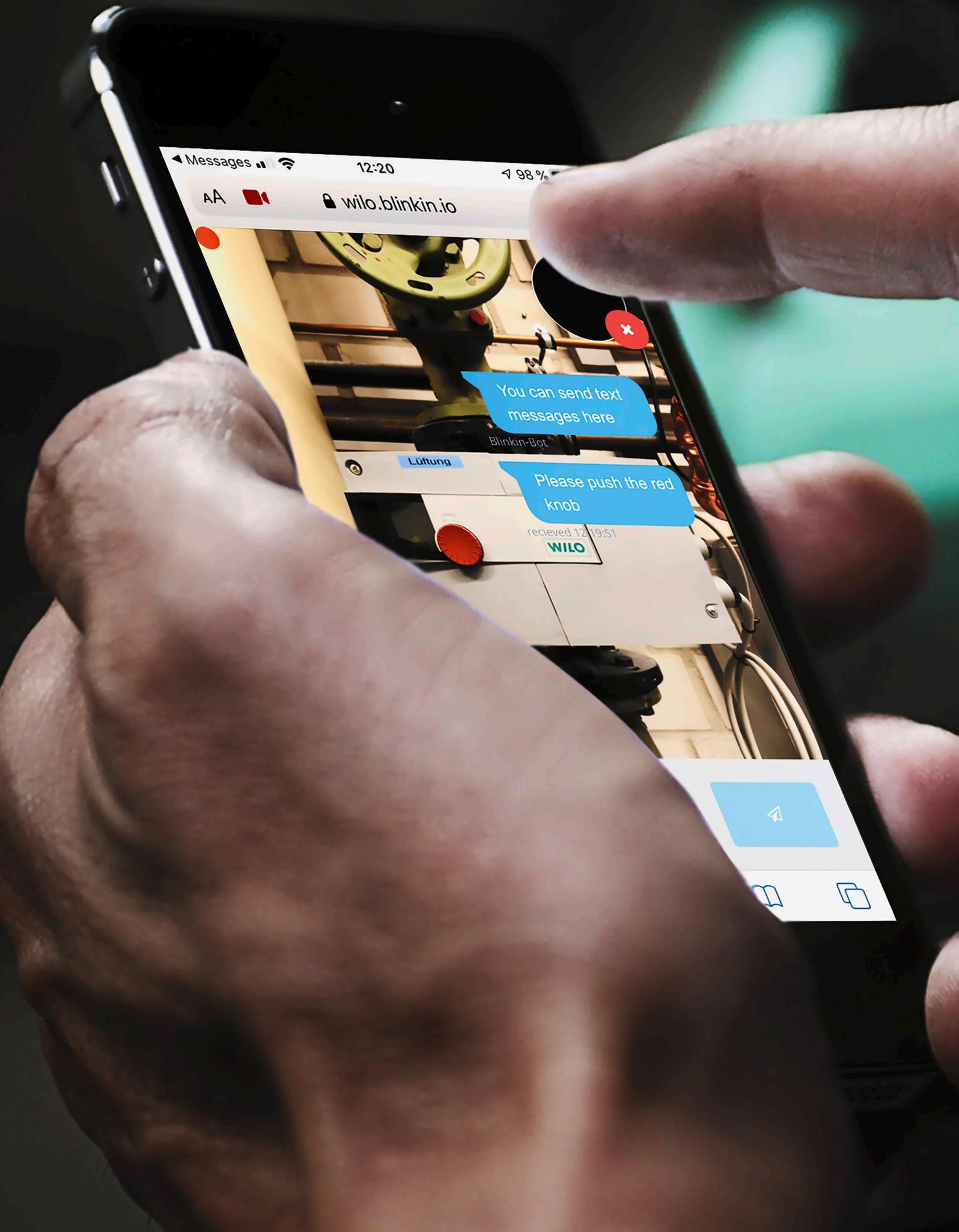
O SERVIÇO WILO ESTÁ À SUA DISPOSIÇÃO:

Os nossos serviços técnicos estão à sua disposição. Não importa qual seja o resultado basta uma chamada para obter o apoio dos nossos especialistas em bombas. Eles o ajudarão rapidamente e profissionalmente com coordenação direta.

T +351 219 333 060
service.pt@wilo.com

Conheça a nossa oferta de serviços
em: www.wilo.com/pt/pt/Assistência/





WILO-LIVE ASSISTANT

Ajudamos todos, em tudo e onde quer que esteja!

Evitamos o tempo de inatividade e garantimos a fiabilidade operacional das suas bombas e sistemas. Quer se trate de dúvidas, erros ou avarias, pode contar com o suporte rápido de um especialista da Wilo.

Para fornecer um suporte interativo, introduzimos recursos por vídeo em tempo real com os nossos clientes no local. Desta forma, podemos ajudá-lo a resolver os seus problemas.

O QUE É O WILO-LIVE ASSISTANT E COMO É QUE FUNCIONA?

Com o Wilo-Live Assistant, os nossos técnicos especializados poderão apoiá-lo na sala da caldeira ou do equipamento via transmissão de vídeo, ao vivo e em tempo real. Usa o seu smartphone para mostrar a configuração do sistema, enquanto o especialista Wilo segue tudo no seu ecrã. Ele pode ver os componentes assim como outros detalhes e pode assim determinar de onde vem a falha ou o erro de funcionamento. Além disso, o especialista da Wilo pode desenhar dicas úteis diretamente na imagem e enviar quaisquer documentos necessários, tais como trechos das instruções de operação, que também poderá visualizar no ecrã do seu smartphone.

O QUE PRECISO EU PARA USÁ-LO?

Para usar o Wilo-Live Assistant, precisa de um smartphone iOS ou Android atual com um navegador web (Safari, Google Chrome, Opera, Microsoft Edge) e uma conexão de internet. Não é necessário uma aplicação.

COMO POSSO TER ACESSO?

O acesso será fornecido localmente pelas nossas filiais de assistência técnica, que entrarão em contato consigo por telefone. Se durante a conversa resultar que o suporte em vídeo pode responder às suas perguntas mais rapidamente e especificamente, os nossos funcionários irão enviar-lhe um link para o seu smartphone por SMS ou e-mail. Após clicar no link, basta permitir o acesso ao microfone e à câmera do seu smartphone e pronto. Naturalmente, os seus dados estão sempre protegidos. Não são armazenados e os vídeos não são gravados. Somente você tem acesso ao seu smartphone.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Suporte interativo, ao vivo, via vídeo chat
- Contacto direto com um especialista
- Solução just-in-time para garantir a máxima fiabilidade operacional das suas bombas e sistemas

Clique aqui para ver um vídeo sobre o Wilo-Live-Assistant: www.wilo.com/pt/pt/Assistencia/Wilo-Live-Assistant/





wilo

Pioneering
for You



SUPERVISÃO

Segurança desde o início.

O posicionamento da Wilo como fornecedor de soluções engloba uma abordagem digital para a seleção, gestão, comissionamento e monitorização das suas bombas, bem como a assistência associada antes, durante e após a instalação. Na Wilo, o apoio a projetos de tecnologia de bombas e sistemas complexos começa muito antes da instalação propriamente dita. Apoiamos os nossos clientes até mesmo durante a fase de projeto, a fim de garantir a qualidade do trabalho e a relação custo-benefício. A nossa competente e qualificada equipa, irá dar-lhe suporte com recomendações e conselhos técnicos durante todo o projeto.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Visitas regulares à instalação garantem qualidade nas informações e conselhos
- Aconselhamento técnico, também disponível no local
- Relatório de estado com recomendações após a visita
- Apoio integral de um especialista da Wilo

Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>





INSTALAÇÃO

Instalamos de acordo com a satisfação do cliente.

O nosso experiente serviço de assistência Wilo oferece a instalação das nossas bombas ou sistemas de bombeamento por nossa própria equipa (disponível em alguns países). Oferecemos um processo abrangente, desde a recolha de informações do local da instalação, até à instalação dos nossos produtos e sistemas. A inspeção profissional da configuração do local de montagem e a instalação de todos os componentes necessários, lançam as bases para o comissionamento bem sucedido do sistema. Os danos e os custos resultantes destes, só podem ser evitados através da configuração ideal do sistema e da interação de vários fatores individuais.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Recolha de informações do local
- Fornecimento de componentes/materiais da Wilo e outros fornecedores
- Instalação de tubagens e eletrónica



Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>



COMISSIONAMENTO

O alto desempenho é a nossa força.

Pode contar com o serviço de comissionamento da Wilo para garantir um processo suave ao implementar novos sistemas na sua instalação. Teremos prazer em acompanhá-lo através do processo de comissionamento dos nossos produtos e apoiá-lo passo a passo. Irá beneficiar diretamente das vantagens dos nossos produtos e do seu desempenho na operação. Os nossos técnicos qualificados irão familiarizá-lo com todos os pontos fortes para garantir um comissionamento seguro e otimizado.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Formação pessoal por um especialista da Wilo
- Verificação do sistema
- Ajuste otimizado dos parâmetros do sistema
- Teste funcional e funcionamento experimental
- Documentação de comissionamento no relatório de assistência
- Pessoa de contato permanente para comissionamento no local

Conheça a nossa oferta de serviços
em: www.wilo.com/pt/pt/Assistencia/





MANUTENÇÃO

Tomar precauções compensa.

Oferecemos uma variedade de opções para verificar regularmente se os nossos produtos estão a funcionar correctamente e para garantir que eles continuem a funcionar de forma fiável a longo prazo. Para isso, adaptamos as nossas soluções de manutenção às suas necessidades individuais e aos seus produtos. Para garantir o bom funcionamento do sistema, os nossos especialistas verificam, monitorizam e mantêm regularmente todos os componentes necessários do sistema.

MODELOS DE CONTRATO DE MANUTENÇÃO

Serviços	Basic	Comfort	Premium
Controlo de funcionamento	✓	✓	✓
Limpeza e inspeção	✓	✓	✓
Enchimento para todos os reservatórios hidropneumáticos pertencentes à bomba/sistema incluído	✓	✓	✓
Sem custos de mão-de-obra ou deslocação para pequenas reparações entre intervalos de manutenção	✓	✓	✓
Desconto na substituição das peças		✓	✓
Assistências de emergência		✓	✓
Direito especial de rescisão			✓
Peças de desgaste incluídas			✓
Sem gastos de deslocação para intervenções adicionais sobre os grupos sujeitos a contrato			✓



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Bomba profissional e inspeção de sistema
- Manutenção e reparações
- Soluções individuais de manutenção a um preço fixo
- Documentação de todos os trabalhos de manutenção em listas de verificação

Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>





WILOCARE

Máxima segurança operacional e de custo.

Com WiloCare, agrupamos todos os nossos serviços de manutenção num pacote abrangente, que é complementado pela manutenção remota do seu sistema.

Graças aos dados transmitidos pela sua bomba, podemos lidar com mensagens de erro, solução de problemas e otimização, se necessário.

Desta forma, podemos sempre garantir a operação otimizada do sistema de forma rápida, fiável e sem complicações.

ESCOLHA ENTRE TRÊS PACOTES WILOCARE: BASIC, COMFORT OU PREMIUM

Assistência técnica	Basic	Comfort	Premium
Sistema eletrónico de comunicação	✓	✓	✓
Relatório do estado mensal	✓	✓	✓
Preço fixo	✓	✓	✓
Enchimento para todos os reservatórios hidropneumáticos pertencentes à bomba/sistema incluído	✓	✓	✓
Inspeção da instalação	✓	✓	✓
Manutenção e reparo da bomba/sistema		✓	✓
Sem custos de mão de obra ou deslocação para intervenções adicionais sobre os grupos sujeitos a contrato			✓
Desgaste na substituição das peças		✓	✓
Sem custos de mão de obra ou deslocação para pequenas reparações que possam ser realizados durante a manutenção		✓	✓
Peças de desgaste incluídas			✓



A NOSSA ASSISTÊNCIA PARA SI:

- Relatório mensal de estado, como base para medidas de otimização
- Inspeção abrangente do sistema por um especialista da Wilo
- Medidas de manutenção regulares para manter o valor das suas bombas e sistemas
- Interfaces de conectividade para permitir a solução automática de problemas em caso de mau funcionamento

Pode fazer o download do folheto da WiloCare aqui: www.wilo.com/pt/pt/Assistência/WiloCare/





ENERGY SOLUTIONS

A nossa promessa para preservação do meio ambiente.

Beneficie do enorme potencial de economia ao mandar verificar e otimizar as suas bombas em termos de eficiência, consumo de energia e desempenho por um especialista da Wilo. Otimizando ou substituindo os sistemas existentes com soluções novas e altamente eficientes (produtos, serviços, know-how) têm principalmente um impacto positivo nos custos operacionais e na fiabilidade operacional. Em adição ao potencial de economia de energia, também assumimos a responsabilidade na luta contra as mudanças climáticas para as gerações futuras, além de sermos capazes de reduzir diretamente as emissões de CO₂ através da aplicação dos nossos produtos de alta eficiência.



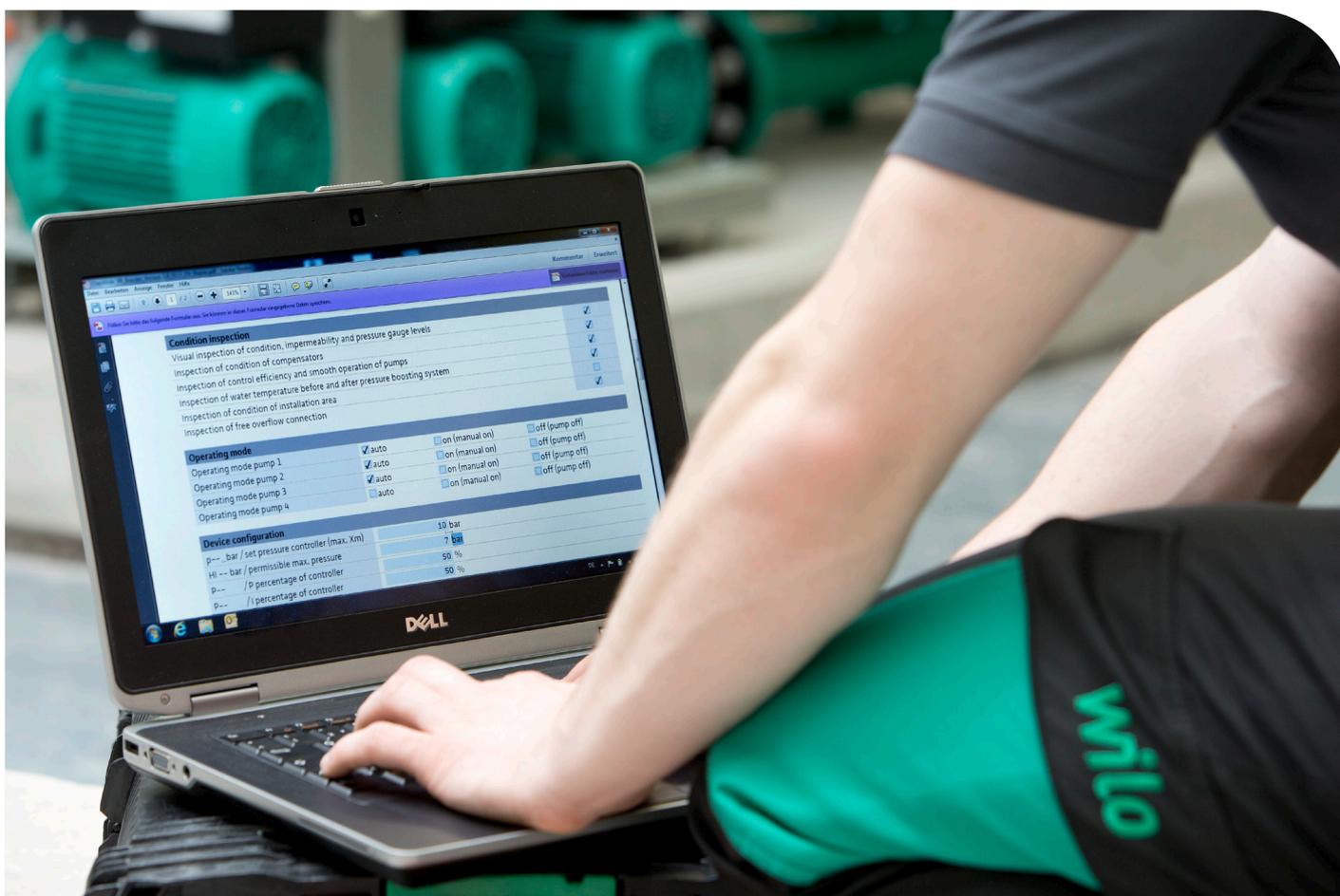
A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Avaliação detalhada do custo do ciclo de vida (análise LCC)
- Auditoria energética incluindo informações sobre o potencial de economia de energia
- Recomendação pró-ativa de opções de substituição



Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>



OTIMIZAÇÃO DO SISTEMA

Serviços focados na eficiência.

A otimização das suas bombas e sistemas de bombagem é uma das melhores maneiras de garantir a fiabilidade operacional adequada do sistema como um todo. Muitas vezes, os sistemas existentes podem ser otimizados através de pequenas mudanças e ajustes, o que pode aumentar significativamente a eficiência e, portanto, a eficácia.



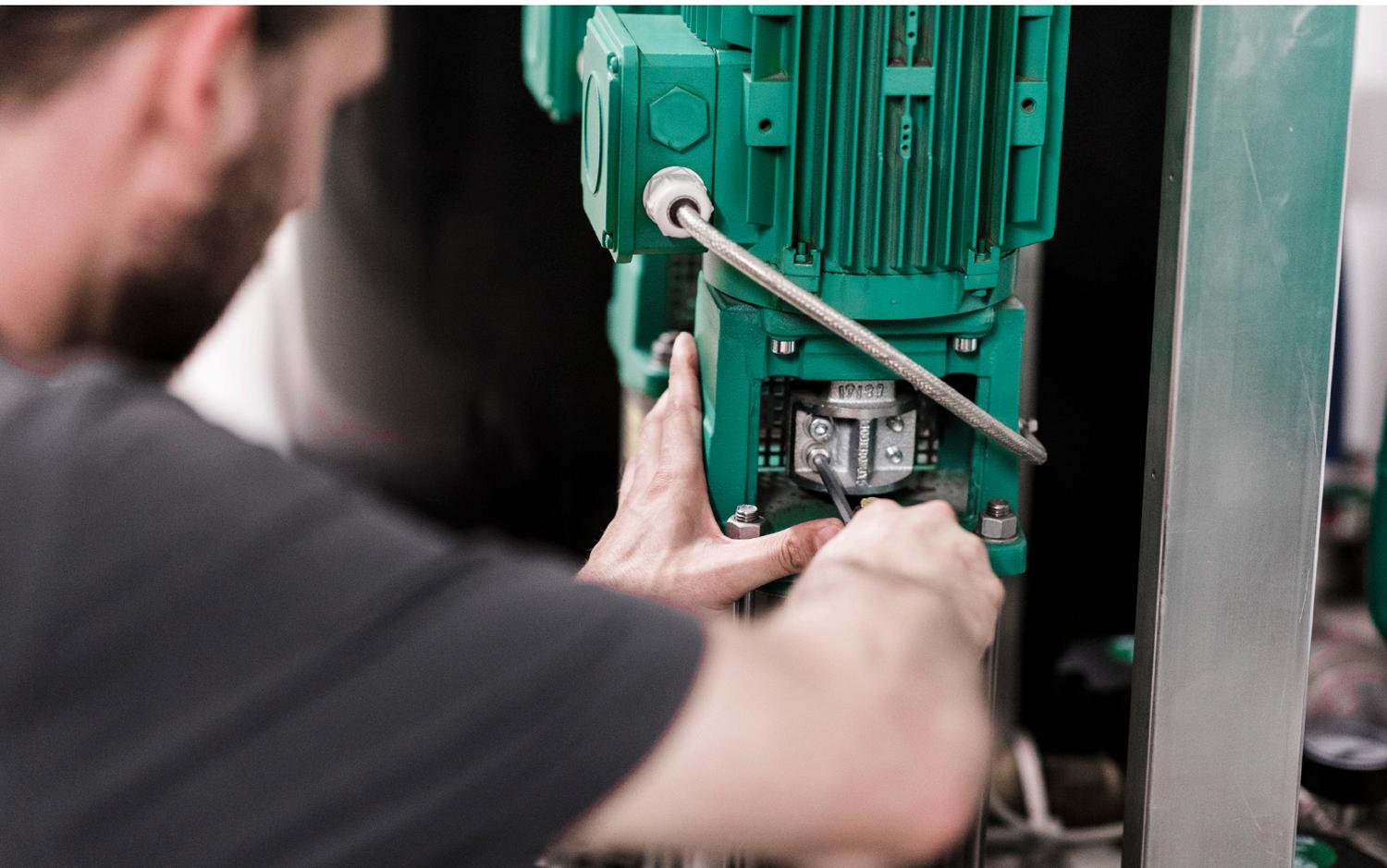
A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Limpeza de tanques de água fria (cloração)
- Revisão de bombas/sistemas para restaurar a sua eficiência total
- Remoção contínua de contaminação e microbolhas em sistemas de ar condicionado, incluindo aeração por tempo definido (SiClean)
- Incorporação de novas tecnologias ou funções em sistemas mais antigos para economizar gastos de capital (retrofitting)

Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistencia/>





REPARAÇÃO

Assistência rápida garantida.

Com a nossa abordagem comercial orientada para o cliente, é importante para nós que os problemas com a sua bomba Wilo sejam resolvidos de forma fiável e permanente. O nosso serviço de reparações irá ajudá-lo de forma simples e consciente, independentemente de precisar de uma reparação no local ou na própria Wilo.



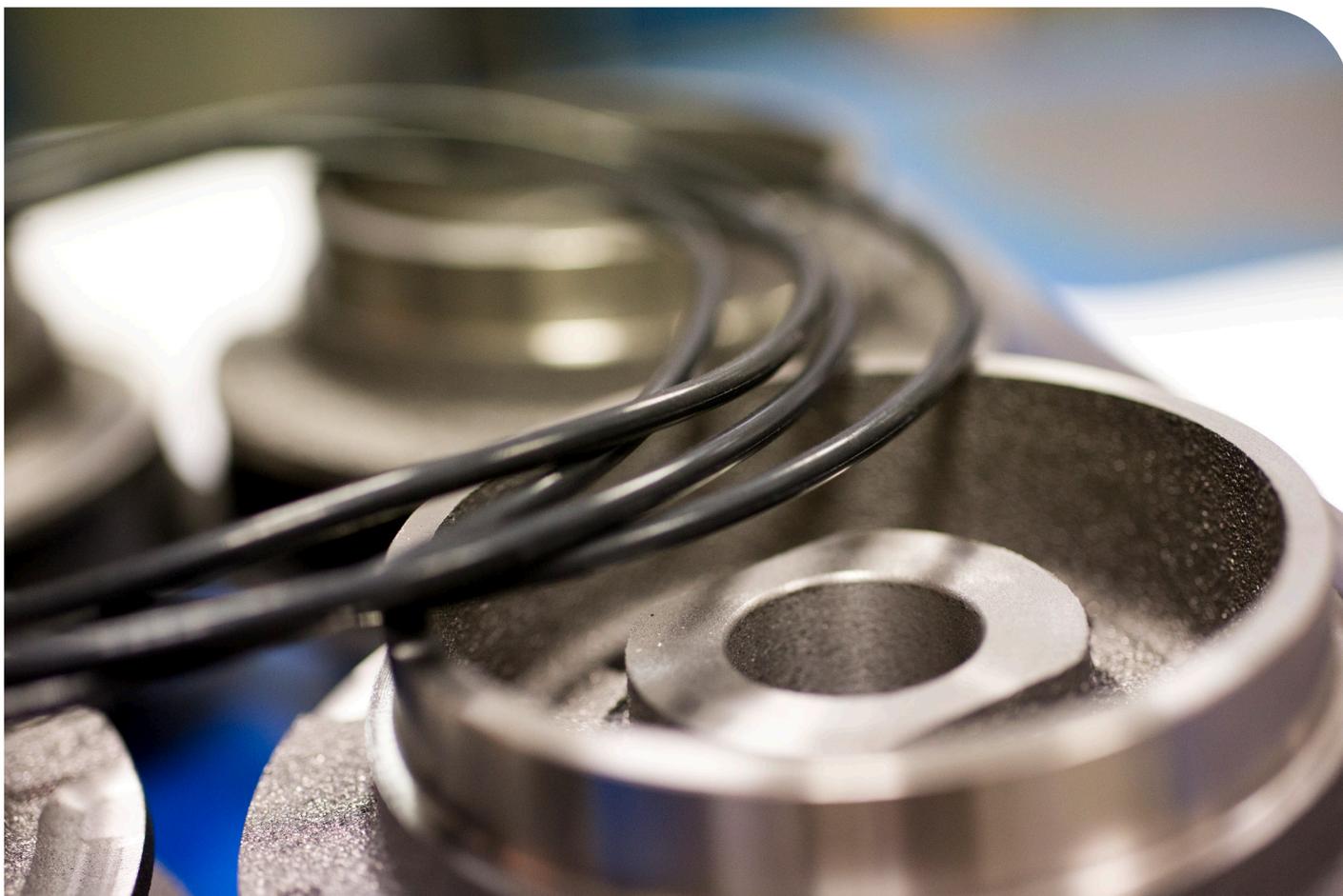
A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Verificação e eliminação das causas das falhas pelos nossos especialistas
- Proposta de reparação sem compromisso
- Execução de testes eletro-hidráulicos para obter a informação correta sobre a funcionalidade, qualidade e desempenho da bomba ou sistema
- Revestimento de vários componentes da bomba ou do sistema para um fator de eficiência otimizado
- Documentação da reparação efectuada no relatório de serviço



Se precisar do apoio de um especialista Wilo, pode solicitar o nosso apoio aqui :

<https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>



PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

Durável, fiável e disponível.

Fornecemos a peça de substituição correta para o seu produto Wilo. A nossa logística eficiente com um stock à medida de peças de substituição torna isso possível e protege os seus processos de trabalho.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Peças de substituição originais com qualidade comprovada Wilo
- Stock de peças de substituição customizado, capacidade de entrega global
- Disponibilidade de todas as peças de substituição mais requeridas
- Suporte na seleção das peças de substituição certas

Pode aceder ao nosso catálogo de peças de substituição aqui: www.wilo.com/pt/pt/Assistência/Repair/





EXTENSÃO DE GARANTIA

Segurança no planeamento e custos controlados.

O serviço Wilo oferece uma extensão de garantia de até cinco anos quando o comissionamento e manutenção de um novo produto Wilo é feito por nós. Para você, isso significa proteção contra custos de reparação inesperados, mesmo depois de expirada a garantia legal do fabricante.



A NOSSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA SI:

- Proteção total e segurança de custos previsíveis
- Manutenção regular pelo serviço da Wilo
- Utilização de peças de substituição originais



Para entrar em contacto com o Serviço da Wilo,
clique aqui: <https://wilo.com/pt/pt/Assistência/>

WILO-SERVICE PACKAGES

Crie o seu próprio serviço feito por medida.



Os packs de assistência Wilo oferecem-lhe um elevado grau de flexibilidade e permitem-lhe combinar serviços individuais, adaptando assim o âmbito dos serviços às suas necessidades individuais. Desta forma, pode obter não só segurança financeira, mas também fiabilidade operacional. Receba conselhos competentes e profissionais dos nossos colegas da assistência técnica e a proposta exata e personalizada do serviço de que você precisa para o seu produto específico. Para torná-lo mais fácil, oferecemos packs de serviços predefinidos em três níveis. Basta escolher o âmbito de serviços que se adapta às suas necessidades. Se necessário você também pode adaptar facilmente e individualmente os packs às suas necessidades e expandi-los com módulos de serviço adicionais.

Descubra os nossos packs de serviços online: www.wilo.com/pt/pt/Assist%C3%ancia/Wilo-Service-Packages/



Service-Package S

Supervisão
Comissionamento
Manutenção Basic
Wilo-Live Assistant



Service-Package M

Garantia estendida*
Supervisão
Comissionamento
Manutenção Comfort
Wilo-Live Assistant



Service-Package L

Energy Solutions
Garantia estendida*
Supervisão
Comissionamento
Manutenção Premium
Wilo-Live Assistant



Serviços opcionais

Garantia estendida*

Energy Solutions

Instalação

Otimização do sistema

WiloCare Basic

Reparações

Peças de substituição

Energy Solutions

Instalação

Otimização do sistema

WiloCare Comfort

Reparações

Peças de substituição

Instalação

Otimização do sistema

WiloCare Premium

Reparações

Peças de substituição

*Pré-condições: Comissionamento e Manutenção Wilo, válido para novos produtos



A aplicação Wilo-Assistant está disponível gratuitamente na Apple Store ou Google Play. Basta digitalizar o código de barras e fazer o download.

19042021PT

WILO PORTUGAL, LDA
Sede - Lisboa:
Estrada da Paiã
Paiã Park, A2.9
1675-078 Pontinha
T +351 219 333 060
service.pt@wilo.com